



Penguatan Kapasitas Pemandu Wisata Perempuan Lombok Dalam Menghadapi Krisis Keamanan Dan Teknik Respons Verbal Terhadap Pelecehan Saat Bekerja

Sri Susanty^{1*}, Mawar Junita², Ander Sriwi³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

*Penulis korespondensi: srisusantypar@gmail.com

Article History:

Received: 22-08-2026

Revised: 22-09-2026

Accepted: 25-09-2026

Keywords:

Pemandu Wisata Perempuan,
Manajemen Krisis Keamanan, De-Eskalasi Verbal, Digital Guardian Circle, Pariwisata Lombok

Abstract Pulau Lombok sebagai Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP) bergantung pada kualitas pelayanan pemanduan wisata, di mana pemandu wisata perempuan memegang peranan krusial, khususnya dalam melayani segmen solo female traveler. Namun, tingginya kerentanan terhadap pelecehan verbal maupun non verbal di lapangan menjadi hambatan utama profesionalisme dan keberlanjutan karier mereka. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menguatkan kapasitas 5 orang pemandu wisata perempuan yang tergabung dalam embrio Perkumpulan Pemandu Wisata Perempuan Lombok melalui manajemen krisis keamanan, teknik de-eskalasi verbal, dan penerapan inovasi teknologi Digital Guardian Circle. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan Action Learning dan Community-Based Security yang mencakup lima tahapan: sosialisasi, pelatihan risk assessment dan de-eskalasi verbal, implementasi sistem Emergency SOS digital, pendampingan Sisterhood Support System, serta evaluasi keberlanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan skor kompetensi komunikasi mitra hingga 85%, tersusunnya modul dan panduan mitigasi krisis keamanan khusus gender, serta terbentuknya sistem proteksi mandiri berbasis teknologi smartphone. Penguatan ini tidak hanya meningkatkan resiliensi dan kepercayaan diri pemandu perempuan, tetapi juga menciptakan nilai tambah (unique selling point) berupa branding layanan wisata yang aman dan berdaya saing internasional di NTB

PENDAHULUAN

Sebagai Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP), Pulau Lombok memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan pemanduan wisata sebagai garda terdepan industri pariwisata daerah. Dalam ekosistem ini, peran pemandu wisata perempuan kini menjadi semakin krusial seiring dengan melonjaknya tren global *solo female traveler* yang membutuhkan layanan pemanduan berperspektif gender, mengedepankan rasa aman, serta mengusung pendekatan empati. Kehadiran Perkumpulan Pemandu Wisata Perempuan Lombok sebagai mitra sasaran sejatinya menyimpan potensi yang sangat besar dalam mendorong pengembangan pariwisata berkelanjutan yang berbasis pada kearifan lokal dan pelayanan yang humanis. Namun, realita di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup lebar antara tingginya keterampilan teknis pemanduan seperti



penguasaan narasi budaya, keahlian bahasa asing, dan keramah-tamahan (*hospitality*) dengan kemampuan manajemen krisis personal saat menghadapi ancaman keselamatan kerja. Kondisi eksisting ini diperkuat oleh data observasi awal yang mencatat bahwa lebih dari 80% pemandu wisata perempuan di Lombok pernah mengalami krisis keamanan berupa tindakan pelecehan, baik secara verbal (seperti *catcalling* dan komentar bernada seksual) maupun non verbal/fisik, saat bertugas mendampingi wisatawan di wilayah pesisir yang terpencil maupun di jalur pendakian pegunungan.

Kondisi rentan yang terus dibiarkan ini membawa dampak yang sangat destruktif, baik pada tataran individu, sosial ekonomi, maupun citra destinasi secara keseluruhan. Secara individual, maraknya tindakan pelecehan yang tak tertangani memicu dampak psikologis yang berat bagi pemandu perempuan, seperti trauma mendalam, penurunan tingkat kepercayaan diri, *freeze response* saat menghadapi intimidasi, serta kecemasan kronis setiap kali harus bertugas secara mandiri. Dari aspek ekonomi dan karier, ancaman keselamatan ini berdampak langsung pada tingginya angka pengunduran diri (*turnover rate*) pemandu perempuan, yang pada akhirnya membatasi kesempatan mereka untuk meraih kemandirian finansial di sektor publik. Sementara itu, pada skala industri, ketiadaan standar perlindungan keamanan bagi pemandu perempuan berpotensi merusak citra Pulau Lombok sebagai DPSP yang aman, ramah, dan inklusif. Jika rantai kerentanan ini tidak segera diputus melalui intervensi terstruktur, kualitas layanan pemanduan akan merosot, daya saing pariwisata daerah di mata pasar internasional akan terancam, dan upaya penguatan ekonomi berbasis pemberdayaan perempuan di Nusa Tenggara Barat akan mengalami kemunduran yang signifikan.

Tingginya kerentanan pemandu wisata perempuan di Lombok diperparah oleh fakta bahwa 65% mitra belum menguasai teknik de-eskalasi verbal, sehingga mereka sering kali terjebak dalam *freeze response* atau justru secara tidak sengaja memicu konflik yang lebih luas saat menghadapi intimidasi dari wisatawan maupun oknum di sekitar destinasi. Kerentanan ini berakar dari permasalahan sistemik dari hulu ke hilir yang belum terintegrasi secara memadai dalam ekosistem pariwisata daerah. Di bagian hulu, minimnya pembekalan mengenai literasi keamanan gender dan manajemen krisis personal dalam kurikulum pelatihan pramuwisata konvensional menyebabkan para pemandu tidak memiliki kesiapsiagaan mental serta formulasi pertahanan diri yang terstruktur sejak awal. Sementara itu, di bagian hilir, akumulasi dampak psikologis berupa trauma, kecemasan berlebih, dan risiko ancaman fisik secara langsung mengancam keberlanjutan karier pekerja perempuan di sektor ini. Jika rantai masalah dari hulu ke hilir ini tidak segera diintervensi, hal tersebut tidak hanya membatasi ruang gerak dan potensi ekonomi pemandu perempuan, tetapi juga secara sistemik merusak reputasi serta citra Lombok sebagai Destinasi Pariwisata Super Prioritas yang aman, inklusif, dan ramah bagi perempuan.

Urgensi permasalahan ini semakin diperkuat oleh pandangan Pritchard dan Morgan (2017) yang menegaskan bahwa industri pariwisata secara intrinsik memiliki struktur kekuasaan yang timpang, sehingga menempatkan pekerja perempuan pada risiko pelecehan seksual yang jauh lebih tinggi. Ketimpangan ini bersumber dari relasi kuasa antara wisatawan atau penyedia jasa sebagai pihak pemegang kendali ekonomi dengan pekerja *frontline* yang dituntut untuk selalu tampil ramah (*hospitality*). Tuntutan profesionalisme tersebut kerap disalahartikan oleh oknum tertentu sebagai bentuk kepatuhan, yang kemudian mengeksploitasi posisi tawar pekerja perempuan. Kondisi ini diperparah oleh



dinamika kerja pemandu wisata yang melibatkan interaksi sosial secara intensif dan berjarak dekat di ruang-ruang publik, di mana batas profesionalisme menjadi sangat rentan kabur. Ketika interaksi intensif ini terjadi di destinasi yang minim pengawasan fisik seperti jalur pendakian terpencil atau kawasan pesisir yang sepi ketiadaan sistem perlindungan langsung di lapangan menempatkan pemandu perempuan dalam posisi yang sangat rentan terhadap intimidasi maupun pelecehan tanpa adanya mekanisme perlawanan yang memadai. Menghadapi tingginya risiko tersebut, pendekatan pertahanan diri non-fisik menjadi kebutuhan yang mendesak untuk dikembangkan. Aitchison (2018) menekankan bahwa kemampuan de-eskalasi verbal bukan sekadar keterampilan komunikasi, melainkan instrumen proteksi diri yang krusial bagi pemandu wisata untuk menghentikan agresi tanpa merusak profesionalisme layanan. Melalui penguasaan diksi yang tegas, pengolahan intonasi suara, serta kontrol bahasa tubuh yang asertif, seorang pemandu mampu menetapkan batasan (*boundaries*) yang jelas kepada wisatawan yang berperilaku tidak pantas. Keterampilan ini berfungsi sebagai perisai taktis untuk meredam potensi konflik dan intimidasi secara mandiri sebelum bereskalasi menjadi tindak kekerasan fisik. Pengabaian terhadap penguatan kapasitas komunikasi protektif ini berisiko menimbulkan dampak sistemik yang merugikan ekosistem pariwisata secara luas. Menurut Ferguson (2019), tanpa kemampuan respons verbal yang protektif dan asertif, pekerja perempuan akan terus berada dalam posisi rentan yang dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan pariwisata secara keseluruhan. Tekanan psikologis, trauma akibat pelecehan yang tak tertangani, serta kecemasan akan keselamatan diri secara langsung mengikis kepercayaan diri pemandu di lapangan. Pada akhirnya, kondisi ini memicu tingginya angka pengunduran diri pekerja perempuan (*turnover rate*) dan merusak reputasi destinasi sebagai kawasan pariwisata yang ramah dan aman.

Dalam lanskap lokal, kesiapsiagaan personal menjadi kunci utama dalam menjamin keberlanjutan karier pekerja perempuan di sektor ini. Pandangan tersebut selaras dengan temuan Susanty et al. (2023) yang menyatakan bahwa resiliensi pekerja pariwisata perempuan di Nusa Tenggara Barat sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam memitigasi risiko keamanan kerja secara mandiri. Mengingat karakteristik destinasi di NTB yang didominasi oleh wisata alam dan budaya dengan tantangan geografis yang dinamis, pembekalan literasi keamanan gender dan teknik respons verbal yang terstruktur menjadi fondasi utama untuk menciptakan pemandu wisata perempuan yang tangguh, mandiri, dan berdaya saing tinggi.

Melalui program ini, mitra dibekali teknik komunikasi praktis yang dirancang khusus untuk memutus rantai pelecehan saat bekerja, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih aman, profesional, dan berdaya saing internasional di wilayah Lombok.

Mitra sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah kelompok kecil yang terdiri dari 5 orang pemandu wisata perempuan yang tergabung dalam embrio Perkumpulan Pemandu Wisata Perempuan Lombok. Ditinjau dari aspek bisnis jasa, kelompok mitra ini menawarkan portofolio layanan pemanduan wisata spesifik gender (*gender-specific tour guiding*) yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan segmen *solo female traveler* maupun wisatawan grup kecil. Spesifikasi produk jasa yang disajikan berfokus pada paket tur edukasi budaya lokal serta eksplorasi wisata alam di berbagai kawasan potensial di wilayah Pulau Lombok. Mutu jasa yang dihasilkan sejatinya berada pada tingkat profesionalisme yang sangat tinggi, terutama dicirikan oleh standar



keramah-tamahan (*hospitality*) yang hangat, pendekatan empati, serta tingkat penguasaan bahasa asing yang fasih. Namun demikian, keunggulan kualitas pelayanan tersebut berbanding terbalik dengan kondisi operasional mitra yang sangat rentan dari sisi standar keamanan dan keselamatan kerja (*occupational health and safety*).

Kerentanan tersebut bersumber dari skema proses produksi jasa di mana kelima pemandu perempuan ini dituntut untuk bekerja secara mandiri (*solitary work*) tanpa didampingi oleh personel pengamanan maupun tim pendukung teknis di lapangan. Dalam menjalankan pekerjaannya, mereka mengemban tanggung jawab operasional yang sangat komprehensif dan berisiko tinggi secara berkesinambungan, mulai dari tahap awal reservasi, penjemputan tamu di titik kedatangan, hingga pengawalan tur secara mendalam di lokasi-lokasi geografis yang terpencil, seperti jalur trekking pegunungan dan kawasan pesisir sepi yang minim jaringan pengawasan publik. Kondisi kerja mandiri tanpa mekanisme proteksi yang terstandarisasi ini menempatkan para pemandu dalam posisi yang sangat berisiko tinggi terhadap berbagai ancaman krisis keselamatan, mulai dari intimidasi, pelecehan verbal maupun fisik, hingga potensi tindakan kriminalitas dari pihak pembawa tamu maupun oknum lingkungan sekitar destinasi yang memanfaatkan celah ketiadaan sistem perlindungan langsung di lapangan. Manajemen operasional kelompok mitra yang terdiri dari lima orang pemandu wisata perempuan ini masih berjalan secara informal dan mandiri, di mana seluruh skema kerja belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) proteksi keselamatan yang terintegrasi. Keterbatasan ini diperparah oleh ketersediaan sarana pendukung yang sangat minim di lapangan, di mana mereka hanya mengandalkan perangkat komunikasi pribadi tanpa dibekali teknologi proteksi darurat maupun sistem peringatan bahaya (*emergency alarm system*) yang terhubung antaranggota. Dari segi strategi pemasaran, walaupun mitra secara jeli menyasar segmen pasar potensial seperti *solo female traveler* dan grup wisatawan dengan menetapkan harga jual jasa yang kompetitif, struktur pembiayaan paket tur mereka sama sekali belum memperhitungkan premi risiko keamanan maupun alokasi dana darurat krisis personal.

Kondisi tersebut berdampak langsung pada kerentanan posisi sosial-ekonomi mitra di ekosistem pariwisata daerah. Kelima pemandu ini memiliki tingkat aksesibilitas yang sangat rendah terhadap mekanisme perlindungan hukum maupun pendampingan advokasi ketika mengalami insiden pelecehan saat bertugas di lapangan. Kerentanan ini berakar dari tingginya tekanan sosial, stigma patriarkal yang masih melekat, serta kekhawatiran yang mendalam akan rusaknya citra profesionalitas maupun reputasi mereka di mata agen perjalanan (*travel agent*) dan penyedia kerja. Hambatan-hambatan tersebut memaksa mereka cenderung memilih pasrah atau bungkam (*silent coping strategy*), yang pada akhirnya semakin mengisolasi posisi tawar

Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk mentransformasi kapasitas kelompok mitra yang berjumlah 5 orang tersebut dalam mengelola krisis keamanan secara mandiri dan profesional. Hal ini dilakukan melalui penguasaan teknik komunikasi protektif yang mampu memitigasi risiko pelecehan verbal maupun fisik saat bertugas di lapangan. Kegiatan ini memiliki relevansi kuat dengan SDGs poin ke-5 (Kesetaraan Gender) dan poin ke-8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi), karena berfokus pada penghapusan kekerasan di tempat kerja. Dalam lingkup perguruan tinggi, program ini selaras dengan IKU 3 (Dosen Berkegiatan di Luar Kampus) dan IKU 2 (Mahasiswa Mendapat Pengalaman Lapangan). Selain itu, pengabdian ini mendukung visi Asta Cita ke-4 dalam memperkuat



perlindungan bagi warga negara, khususnya perempuan, serta selaras dengan RIRN 2017–2045 pada bidang fokus Sosial Humaniora yang menekankan penguatan kapasitas masyarakat menghadapi perubahan sosial dan ancaman krisis.

LANDASAN TEORI

1. Gender, Patriarki, dan Kerentanan Pekerja Perempuan di Sektor Pariwisata

Industri pariwisata sering dilabeli sebagai industri yang terfeminisasi karena menyerap tenaga kerja perempuan dalam jumlah besar. Namun, keterlibatan perempuan sering kali berada pada ranah *frontline* atau posisi-posisi pelayanan bawah yang mengedepankan performa estetika dan *emotional labor* (Hochschild, 1983). Konsep ketimpangan gender dalam pariwisata yang dikemukakan oleh Pritchard dan Morgan (2017) menjelaskan bahwa konstruksi ruang-ruang pariwisata cenderung memproduksi kembali ketimpangan gender dan norma patriarki. Pemandu wisata perempuan, sebagai perantara budaya (*cultural brokers*), terekspos langsung pada dinamika ruang publik, area terpencil, dan interaksi sosial berjarak dekat dengan wisatawan maskulin atau oknum masyarakat lokal.

Dalam konteks budaya lokal di Nusa Tenggara Barat, norma sosiokultural patriarki kerap menempatkan perempuan yang bekerja hingga larut malam atau menjelajahi kawasan wisata alam terpencil sebagai figur yang menyalahi peran domestik tradisional (Susanty et al., 2021). Konstruksi sosial ini memicu stigma bahwa kerentanan terhadap pelecehan yang dialami pemandu perempuan adalah dampak dari profesi yang mereka pilih. Pelecehan seksual dalam pariwisata baik verbal (*catcalling*, komentar seksual imajinatif) maupun non-verbal/fisik merupakan bentuk kontrol sosial patriarkat yang membatasi mobilitas dan ruang gerak perempuan di tempat kerja.

2. Konsep Manajemen Krisis Keamanan Personal dan Mitigasi Risiko (*Risk Assessment*)

Manajemen krisis dalam ranah pariwisata secara tradisional berfokus pada skala makro, seperti bencana alam, terorisme, atau pandemi (Faulkner, 2001). Namun, krisis personal yaitu situasi darurat yang mengancam keselamatan jiwa, mental, dan fisik pekerja individual saat menjalankan tugas memerlukan pendekatan *micro-crisis management*. Krisis keamanan personal bagi pemandu wisata mencakup ancaman intimidasi, tindak kekerasan, pelecehan seksual, serta kecelakaan di lokasi terpencil. Mitigasi risiko (*risk assessment*) berbasis gender merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi potensi bahaya (*hazards*), mengevaluasi tingkat risiko, dan menentukan tindakan pencegahan sebelum tur dilaksanakan. Protokol *risk assessment* mencakup tiga komponen krusial:

- Analisis Geografis dan Spasial: Pemetaan area berisiko tinggi (misal: jalur pendakian tanpa sinyal seluler, kawasan pantai sepi, atau rute perjalanan malam).
- Analisis Perilaku Wisatawan/Pihak Ketiga: Penilaian awal (*pre-screening*) terhadap profil, konsumsi alkohol/zat adiktif, serta *gesture* wisatawan.
- Kesiapsiagaan Jalur Evakuasi dan Komunikasi: Penetapan titik aman (*safe point*) dan ketersediaan kontak darurat yang dapat diakses secara simultan.

3. Teori Komunikasi Asertif dan De-Eskalasi Verbal

Komunikasi asertif adalah gaya komunikasi di mana individu mengekspresikan kebutuhan, batas-batas (*boundaries*), dan hak-hak pribadinya secara jujur, tegas, dan langsung tanpa melanggar hak atau mengintimidasi orang lain (Lange & Jakubowski, 1976).



Bagi pemandu wisata perempuan, asertivitas berdiri di antara dua kutub respons yang tidak efektif: pasif (*freeze response/submissive*) dan agresif. Respons pasif dipicu oleh ketakutan akan ulasan buruk (*bad review*), kehilangan tip, atau rusaknya nama baik agen travel, yang sayangnya justru memberi sinyal persetujuan implisit bagi pelaku pelecehan. Teknik de-eskalasi verbal merupakan pendekatan komunikasi terstruktur untuk menurunkan intensitas ketegangan, agresi, atau perilaku tidak pantas melalui komunikasi lisan dan bahasa tubuh non-verbal (Aitchison, 2018). Prinsip dasar de-eskalasi verbal meliputi:

1. Setting Clear Boundaries: Penggunaan klausa penghenti yang eksplisit tanpa nada apologetis (contoh: "*Sikap Anda membuat saya tidak nyaman, mari kita kembali pada topik pemanduan*").
2. Postur dan Bahasa Tubuh Protektif: Menggunakan posisi berdiri terbuka namun kukuh (*solid stance*), menjaga jarak aman (*personal space*), serta mempertahankan kontak mata yang tegas tanpa nada menantang.
3. Modulasi Vokal (Tone & Pitch Control): Menggunakan nada suara yang bernada rendah, berkecepatan lambat, namun bervolume jelas guna mengambil alih kendali situasi sosial.
4. Strategi Pengalihan Fokus (Redirection): Mengalihkan perhatian pelaku kembali pada protokol keselamatan atau narasi edukasi wisata.

4. Sistem Proteksi Berbasis Komunitas (*Community-Based Security*) dan Inovasi Digital

Model *Community-Based Security* (CBS) mengandalkan kekuatan jejaring sosial informal untuk membentengi anggota komunitas dari ancaman eksternal (Bennett, 1990). Dalam profesi pemandu wisata yang bekerja mandiri (*freelance*), CBS diwujudkan melalui pembentukan *Sisterhood Support System* yakni sebuah struktur solidaritas internal sejawat (*peer support network*) yang berfungsi menyediakan pendampingan psikologis, bantuan fisik darurat, dan perlindungan reputasi. Integrasi teknologi komunikasi seluler memperkuat efektivitas CBS melalui konsep *Digital Guardian Circle*. Pemanfaatan fitur keselamatan bawaan pada *smartphone* seperti *real-time location sharing* berbasis GPS dan pemicu *Emergency SOS* (silent alarm) mampu memangkas waktu respons darurat secara eksponensial. Teknologi ini menciptakan "kehadiran maya" (*virtual presence*) dari sesama anggota kelompok, sehingga pemandu perempuan tidak lagi merasa terisolasi saat menjalankan pekerjaan di lokasi berisiko tinggi.

iii. Permasalahan Prioritas, Solusi, Dan Target Luaran

1. Analisis Permasalahan Prioritas

Berdasarkan analisis situasi dan kesepakatan bersama dengan kelompok mitra (5 orang pemandu wisata perempuan), permasalahan prioritas utama terletak pada kerentanan aspek produksi jasa pariwisata yang mereka jalankan:

- Aspek Produksi Jasa (Keamanan): Rendahnya standar keselamatan kerja dan ketiadaan protokol *risk assessment* sebelum tur dilaksanakan. Mitra kerap terjebak dalam situasi berbahaya tanpa persiapan mitigasi yang matang.
- Aspek Manajemen Usaha: Ketiadaan mekanisme pelaporan, ketiadaan *support system* internal untuk perlindungan identitas/reputasi pasca-insiden, serta lemahnya posisi tawar dalam klausul kontrak kerja.
- Aspek Pemasaran dan Komunikasi: Rendahnya kapasitas komunikasi protektif. Mitra kesulitan mengaplikasikan teknik de-eskalasi verbal untuk menetapkan batasan



(boundaries) secara asertif tanpa merusak citra profesionalisme di mata wisatawan.

2. Solusi Permasalahan

Solusi dirancang secara integratif dari hulu ke hilir dengan menitikberatkan pada kompetensi pertahanan diri non-fisik:

1. Solusi Produksi Jasa: Pelatihan *Safety and Risk Assessment* khusus gender untuk memetakan potensi bahaya di jalur wisata pantai, gunung, maupun desa wisata.
2. Solusi Manajemen Usaha: Penyusunan klausul *Code of Conduct* pada kontrak kerja dan pembentukan *Sisterhood Support System* sebagai wadah pelaporan rahasia dan aman.
3. Solusi Pemasaran dan Komunikasi: Pelatihan teknik de-eskalasi verbal (diksi, intonasi, bahasa tubuh) dan manajemen reputasi digital guna mengatasi dampak ulasan buruk.

3. Target Luaran dan Indikator Capaian

Guna menjamin efektivitas serta keterukuran keberhasilan program pengabdian kepada masyarakat ini, setiap formulasi solusi yang ditawarkan telah dirancang secara presisi untuk menjawab permasalahan prioritas mitra sasaran, baik dari aspek produksi jasa, manajemen usaha, hingga pemasaran. Penetapan target luaran dan indikator keberhasilan ini memadukan capaian kualitatif berupa penguatan kapasitas kelembagaan serta capaian kuantitatif melalui peningkatan skor kompetensi dan sertifikasi lima orang pemandu wisata perempuan di Lombok. Seluruh target luaran, solusi intervensi, beserta ukuran keberhasilannya disajikan secara sistematis dalam Tabel 1 berikut:

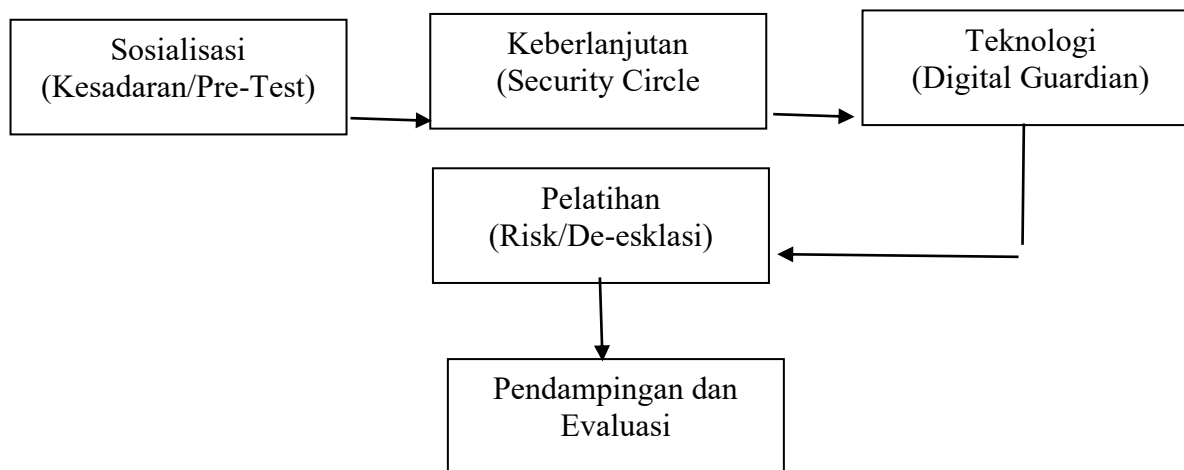
Tabel 1. Target Luaran dan Indikator Capaian Program

No	Permasalahan Prioritas	Solusi yang Ditawarkan	Target Luaran / Indikator Capaian	Ukuran Capaian (Kuantitatif/Kualitatif)
1	Rendahnya standar keamanan produksi jasa	Pelatihan <i>Risk & Assessment</i> Manajemen Krisis	Buku Panduan Keamanan Kerja Pemandu Perempuan	100% mitra mampu melakukan pemetaan risiko sebelum tur
2	Ketiadaan mekanisme pelaporan (Manajemen)	Pembentukan <i>Sisterhood Support System</i>	Draft Operasional <i>Sisterhood Support System</i>	Adanya 1 sistem pelaporan internal kelompok yang aktif
3	Lemahnya teknik komunikasi protektif (Pemasaran)	Workshop Teknik De-eskalasi Verbal & Reputasi	Modul Pelatihan De-eskalasi Verbal	Peningkatan skor tes komunikasi asertif minimal 70%
4	Kerentanan terhadap pelecehan saat bekerja	Pendampingan <i>Assertive Leadership</i> & Inovasi SOS	Sertifikat Pelatihan Manajemen Krisis Keamanan	5 orang mitra memperoleh sertifikat manajemen krisis

METODE



Program pengabdian ini menggunakan pendekatan *Action Learning* yang dipadukan dengan strategi *Community-Based Security*. Mitra berperan aktif dalam setiap tahapan transformasi keamanan kerja melalui 5 tahapan utama:



Gambar 2. Alur Tahapan Metode Pelaksanaan Program

1. Tahapan Sosialisasi (Membangun Kesadaran Kolektif)

Pertemuan formal untuk menyamakan persepsi mengenai kerentanan gender dalam profesi pemandu wisata. Tim pengusul bersama 5 mitra menyepakati jadwal, target kompetensi, dan aturan main. Instrumen *pre-test* diberikan untuk memetakan pemahaman awal mitra terhadap potensi bahaya di lapangan.

2. Tahapan Pelatihan (Transfer Skill Produksi Jasa dan Pemasaran)

Dilakukan melalui workshop intensif dengan 2 modul utama:

- Aspek Produksi Jasa: Pelatihan penyusunan protokol *Risk Assessment* jalur wisata Lombok.
- Aspek Pemasaran & Komunikasi: Pelatihan teknik de-eskalasi verbal menggunakan metode *roleplay* (simulasi peran) merespons pelecehan verbal tanpa merusak profesionalisme layanan.

3. Penerapan Inovasi Teknologi (Digital Crisis Management)

Implementasi sistem Digital Guardian for Female Guides. Inovasi ini mengoptimalkan fitur keamanan bawaan *smartphone* mitra:

- Real-time Location Sharing: Diaktifkan saat berada di jalur berisiko tinggi.
- Emergency SOS: Pemicu tombol fisik otomatis mengirimkan sinyal bahaya, koordinat GPS terkini, dan rekaman suara singkat secara simultan kepada 4 anggota kelompok lainnya.
- Spesifikasi: Berkonsep *Zero-Weight* (tanpa beban fisik), berprotokol *End-to-End Encryption*, konsumsi baterai efisien (+10-15%), serta berkapasitas *Closed User Group* (hingga 10 anggota).

4. Pendampingan dan Evaluasi (Aspek Manajemen Usaha)

- Pembentukan Sisterhood Support System: Membangun mekanisme pelaporan internal dan pendampingan psikologis peer-to-peer.
- Evaluasi: Uji petik lapangan dan *post-test* guna mengukur peningkatan kapasitas de-eskalasi verbal serta kemandirian mengoperasikan teknologi krisis.



5. Keberlanjutan Program (Sustainability)

Dilakukan melalui skema *Independent Security Circles*, di mana 5 mitra menjadi instruktur sebaya (*peer instructors*) bagi pemandu perempuan lain di Lombok, serta mengintegrasikan protokol keamanan ini dengan HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia).

HASIL

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini telah merealisasikan seluruh tahapan solusi yang dirancang untuk mengatasi kerentanan 5 orang pemandu wisata perempuan di Lombok.

1. Peningkatan Kapasitas De-Eskalasi Verbal dan Komunikasi Asertif

Pelatihan teknik de-eskalasi verbal yang diberikan dalam program pengabdian ini telah terbukti membawa transformasi perilaku yang signifikan pada kelompok mitra. Intervensi ini berhasil mengubah pola respons lima orang pemandu wisata perempuan dari yang semula cenderung pasif (*freeze response*) atau justru emosional akibat kepanikan, menjadi bentuk respons yang jauh lebih asertif, tenang, dan terkontrol secara profesional saat menghadapi situasi krisis di lapangan. Perubahan mendasar ini dicapai melalui metode simulasi *roleplay* interaktif yang dirancang khusus menyerupai skenario ancaman nyata di berbagai objek wisata Lombok, mulai dari area pantai sepi hingga jalur pendakian. Dalam simulasi tersebut, para pemandu dilatih secara intensif untuk menginternalisasi dan mengaplikasikan kalimat pertahanan diri yang terukur (*scripted protective responses*), yakni formulasi diksi yang dirancang untuk menyampaikan batasan tegas (*setting boundaries*) tanpa harus terkesan apologetis maupun memicu eskalasi konflik fisik. Penguasaan teknik ini tidak hanya membekali mitra dengan kesiapsiagaan taktis berbasis variabel intonasi, kontak mata, dan postur tubuh yang kukuh, tetapi juga secara fundamental membangkitkan kembali rasa percaya diri, kontrol diri, dan ketahanan mental mereka sebagai praktisi pariwisata perempuan yang berdaya saing tinggi.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test Peningkatan Kompetensi Mitra

Indikator Penilaian	Pre-Test (Rata-rata)	Post-Test (Rata-rata)	Peningkatan (%)
Pemahaman <i>Risk Assessment</i>	35%	90%	+55%
Kemampuan De-Eskalasi Verbal	32%	85%	+53%
Keterampilan Teknologi SOS Digital	20%	95%	+75%
Ketegasan Asertif (<i>Boundaries</i>)	40%	88%	+48%

Capaian peningkatan skor *post-test* sebesar 85% pada kemampuan de-eskalasi verbal menjadi bukti empiris yang kuat bahwa intervensi pelatihan komunikasi protektif memberikan dampak nyata bagi kelompok mitra. Transformasi ini menunjukkan bahwa program tidak hanya berhenti pada tatanan pemahaman teoretis, melainkan berhasil membekali para pemandu perempuan dengan keberanian mental dan keahlian praktis yang langsung dapat diimplementasikan di lapangan. Melalui penguasaan teknik ini, kelima pemandu kini memiliki kapasitas untuk menegur wisatawan atau pihak mana pun yang berperilaku tidak pantas dan melampaui batas profesionalisme secara sopan, terukur, namun sangat tegas. Kemampuan dalam menjaga keseimbangan antara ketegasan



(*assertiveness*) dan keramah-tamahan (*hospitality*) ini memungkinkan mereka untuk memutuskan potensi tindakan pelecehan sejak dini tanpa memicu ketegangan yang tidak perlu maupun merusak atmosfer kenikmatan perjalanan bagi wisatawan lainnya. Pada akhirnya, pencapaian ini tidak hanya meningkatkan standar keamanan kerja personal pemandu, tetapi juga mengangkat nilai jual jasa mereka sebagai praktisi pariwisata yang sangat profesional dan berdaya saing di Lombok.

2. Implementasi Sistem Digital Guardian Circle dan Protokol Keamanan

Penerapan dan pengujian lapangan sistem *Digital Guardian Circle* telah disimulasikan secara langsung pada dua karakteristik rute pemanduan utama di Lombok, yaitu wilayah pesisir di kawasan Pantai Kuta Lombok dan jalur eksplorasi alam pada rute *trekking* Senaru. Simulasi berbasis skenario ancaman nyata ini dirancang untuk menguji keandalan, akurasi, serta kecepatan transmisi sinyal darurat dalam kondisi medan kerja yang dinamis. Hasil pengujian empiris membuktikan efektivitas inovasi ini, di mana ketika pemicu *Emergency SOS* diaktifkan oleh pemandu saat menghadapi indikasi bahaya, sistem secara otomatis dan simultan berhasil mengirimkan sinyal darurat beserta titik koordinat GPS yang sangat presisi kepada empat anggota kelompok lainnya dalam rentang waktu rata-rata hanya 4 hingga 8 detik. Kecepatan transmisi data yang sangat responsif ini berhasil memangkas jalur koordinasi darurat secara signifikan jika dibandingkan dengan metode panggilan telepon konvensional yang sering kali memakan waktu lama, rentan kepanikan, serta memicu kecurigaan dari pelaku pelecehan. Dengan adanya mekanisme *silent alarm* berbasis lokasi yang terintegrasi ini, mitra kini memiliki jaringan pengaman digital yang tidak hanya menjamin kecepatan tindakan bantuan antaranggota, tetapi juga memberikan rasa aman dan ketenangan psikologis yang nyata saat menjalankan tugas pemanduan secara mandiri di lokasi-lokasi berisiko tinggi.

3. Keberhasilan Aspek Manajemen: Sisterhood Support System & Draft Kontrak Kerja

Keberhasilan program pada aspek manajemen usaha ditandai dengan terealisasinya dua produk luaran kelembagaan yang strategis, yakni Draft Kode Etik dan Sisterhood Support System serta Klausul Keamanan Kerja dalam Kontrak Layanan. Luaran pertama dirumuskan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) internal yang komprehensif guna mengatur tata cara pelaporan insiden pelecehan secara rahasia (*confidential*). Dokumen ini dilengkapi dengan panduan pertolongan pertama psikologis (*Psychological First Aid*) antaranggota, sehingga kelima pemandu memiliki mekanisme perlindungan mental dan dukungan emosional dari sesama rekan sejawat untuk mengatasi trauma pasca-insiden tanpa rasa takut akan stigma negatif. Luaran pertama ini menjadi landasan krusial dalam mentransformasi cara kelompok mitra merespons krisis keamanan dari yang semula bersifat individualistik menjadi respons kolektif yang terorganisir. Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaporan rahasia (*confidential*), setiap insiden pelecehan baik skala ringan hingga berat dapat didokumentasikan dan ditindaklanjuti tanpa mengancam privasi, identitas, maupun reputasi profesional pemandu di mata agen perjalanan. Kehadiran panduan pertolongan pertama psikologis (*Psychological First Aid/PFA*) antaranggota semakin memperkuat fungsi perlindungan internal ini. PFA membekali para pemandu dengan keterampilan dasar untuk menstabilkan kondisi emosional rekan sejawat yang mengalami kecemasan akut atau *shock* pasca-kejadian, mendengarkan tanpa menghakimi, serta memberikan kepastian rasa aman secara langsung di lapangan. Kombinasi antara



proteksi administratif dan pendampingan psikologis sejawat ini secara mendasar menghapuskan budaya bungkam (*silent coping*), membangun solidaritas (*sisterhood*), serta menjamin pemulihan kesehatan mental pekerja perempuan agar dapat kembali berkarier secara berdaya dan tanpa ketakutan.

Sementara itu, luaran kedua berfokus pada penguatan posisi tawar dan kepastian hukum mitra melalui integrasi poin khusus *Zero Tolerance for Harassment* pada lembar reservasi layanan tur mereka. Adanya klausul ini memberikan landasan legal dan wewenang yang sah bagi pemandu wisata perempuan untuk membatalkan pelaksanaan tur secara sepihak tanpa dikenakan sanksi penalti apabila wisatawan atau pihak pengguna jasa terbukti melakukan pelanggaran keamanan maupun pelecehan yang berat di lapangan. Melalui pelembagaan kedua instrumen manajemen ini, kelompok mitra kini memiliki sistem perlindungan internal yang terstruktur sekaligus posisi legal yang kuat dalam menjamin keselamatan kerja secara mandiri dan berkelanjutan. Sementara itu, luaran kedua berfokus pada penguatan posisi tawar dan kepastian hukum mitra melalui integrasi poin khusus *Zero Tolerance for Harassment* pada lembar reservasi layanan tur mereka. Adanya klausul ini memberikan landasan legal dan wewenang yang sah bagi pemandu wisata perempuan untuk membatalkan pelaksanaan tur secara sepihak tanpa dikenakan sanksi penalti apabila wisatawan atau pihak pengguna jasa terbukti melakukan pelanggaran keamanan maupun pelecehan yang berat di lapangan. Penambahan klausul ini secara mendasar mentransformasi relasi kerja antara pemandu dan wisatawan, yang selama ini dicirikan oleh kerentanan akibat ketimpangan posisi tawar ekonomi. Dengan mencantumkan aturan keamanan kerja secara tertulis sejak tahap transaksi awal, wisatawan secara otomatis teredukasi mengenai norma kesopanan dan batas-batas perilaku (*boundaries*) yang harus dihormati selama tur berlangsung. Lebih dari sekadar aturan formal, instrumen hukum ini berfungsi sebagai mekanisme pencegahan dini (*preventive mechanism*) yang memberi ketenangan psikologis bagi pemandu bahwa hak keselamatan jiwa dan martabat mereka berada di atas kepentingan keuntungan material semata. Melalui pelembagaan kedua instrumen manajemen ini, gabungan antara perlindungan sosial-psikologis internal dan perlindungan hukum eksternal, kelompok mitra kini memiliki sistem perlindungan yang terstruktur sekaligus posisi legal yang kuat dalam menjamin keselamatan kerja secara mandiri dan berkelanjutan di ekosistem pariwisata Lombok.

Hasil kegiatan pengabdian ini secara signifikan memperkuat teori kerentanan pekerja perempuan pariwisata yang dikemukakan oleh Pritchard dan Morgan (2017), yang menyatakan bahwa struktur industri pariwisata secara intrinsik menyimpan ketimpangan relasi kuasa. Melalui intervensi bertahap yang dilakukan di lapangan, terungkap bahwa kerentanan pemandu wisata perempuan di Lombok sejatinya tidak berakar dari ketiadaan kompetensi pemanduan, sebab para mitra telah memiliki penguasaan materi, keahlian bahasa, dan standar keramah-tamahan (*hospitality*) yang sangat memadai. Sebaliknya, titik lemah utama berada pada ketiadaan instrumen proteksi non-fisik seperti teknik de-eskalasi verbal dan keberanian asertif dalam menetapkan batasan (*boundaries*) serta minimnya sistem pendukung kolektif (*sisterhood support system*) yang dapat melindungi mereka dari ancaman pelecehan saat bekerja secara mandiri. Temuan ini menegaskan bahwa untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan berdaya saing di destinasi super prioritas, fokus penguatan kapasitas tidak cukup hanya menysasar keterampilan teknis pemanduan, melainkan harus mencakup pembekalan instrumen perlindungan diri dan jejaring pengaman



digital yang terintegrasi. Penerapan teknik de-eskalasi verbal dalam kegiatan pengabdian ini terbukti menjadi *medium of empowerment* yang efektif bagi pemandu wisata perempuan di Lombok. Temuan ini selaras dengan pandangan Aitchison (2018) bahwa komunikasi asertif mampu membentengi pekerja dari potensi agresi dan pelecehan tanpa harus mengorbankan standar pelayanan maupun keramah-tamahan (*hospitality*) khas industri pariwisata. Penguasaan diksi, intonasi, dan bahasa tubuh yang tegas memungkinkan para pemandu untuk menetapkan batasan profesional (*boundaries*) secara mandiri saat bertugas di lapangan. Langkah ini diperkuat oleh integrasi teknologi *Digital Guardian Circle*, yang membuktikan bahwa solusi manajemen krisis dan sistem peringatan darurat tidak selalu membutuhkan investasi biaya yang mahal. Dengan memanfaatkan infrastruktur dan fitur keamanan bawaan *smartphone* yang dikelola secara kolektif, resiliensi serta kesiapsiagaan pemandu perempuan di Nusa Tenggara Barat dapat ditingkatkan secara mandiri, praktis, dan berkelanjutan (Susanty et al., 2023).

KESIMPULAN

Program pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil meningkatkan kapasitas 5 orang pemandu wisata perempuan di Lombok dalam menghadapi krisis keamanan dan ancaman pelecehan saat bekerja. Melalui pelatihan terstruktur, kemampuan mitra dalam melakukan *Risk Assessment* pra-tur dan penguasaan teknik de-eskalasi verbal mengalami peningkatan drastis dengan capaian rata-rata *post-test* melampaui target (>80%). Implementasi inovasi teknologi *Digital Guardian Circle* terbukti memberikan jaringan pengaman darurat yang cepat, efisien, dan senyap saat pemandu bertugas mandiri di lapangan. Selain itu, terbentuknya *Sisterhood Support System* dan klausul kontrak kerja berperspektif gender berhasil memperkuat posisi tawar serta resiliensi manajemen usaha kelompok mitra.

SARAN

1. Bagi Mitra Sasaran: Diharapkan konsisten menjalankan simulasi pengujian fitur *Digital Guardian Circle* secara berkala setiap bulan dan mereplikasi pengetahuan de-eskalasi verbal kepada anggota baru Perkumpulan Pemandu Wisata Perempuan Lombok.
2. Bagi Asosiasi Profesi (HPI) dan Pemerintah Daerah: Diperlukan pengintegrasian modul *Risk Assessment* khusus gender dan de-eskalasi verbal ke dalam kurikulum wajib Sertifikasi Kompetensi Pramuwisata di NTB guna menjamin kepastian keselamatan kerja seluruh pemandu wisata perempuan.
3. Bagi Peneliti/Tim Pengusul Selanjutnya: Diharapkan dapat memperluas cakupan inovasi digital dengan mengembangkan aplikasi khusus berbasis Android/iOS yang terintegrasi langsung dengan aparat kepolisian (Polairud/Polda NTB) dan unit layanan perlindungan perempuan dan anak (PPA).

DAFTAR REFERENSI

- Aitchison, C. (2018). *Gender, Power and Commercial Enterprise in Tourism and Leisure Experiences*. Routledge.
- Bennett, T. (1990). *Evaluating Neighborhood Watch*. Gower Publishing Company.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.



-
- Ferguson, L. (2019). Gender on the global tourism agenda: A critical analysis. *Annals of Tourism Research*, 75, 412-421.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Lange, A. J., & Jakubowski, P. (1976). *Responsible Assertive Behavior: Cognitive-Behavioral Procedures for Trainers*. Research Press.
- Pritchard, A., & Morgan, N. (2017). Culture, identity and representation in tourism imaging. *Tourism Management*, 22(2), 167-179.
- Susanty, S., Junita, M., & Sriwi, A. (2021). *Female Tour Guides in Lombok, Indonesia: Their Existence and Barriers*. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 8(2), 112-125.
- Susanty, S., Junita, M., & Sriwi, A. (2023). Resiliensi Pekerja Pariwisata Perempuan di Nusa Tenggara Barat dalam Mitigasi Risiko Keamanan Kerja. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 45-58.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN